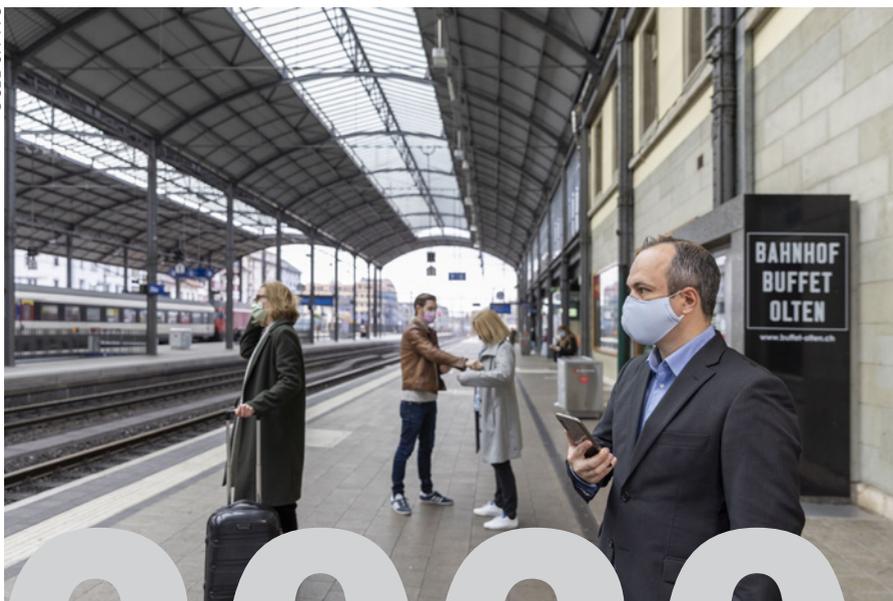


Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Service de médiation des transports publics
Ombudsman dei trasporti pubblici

© SBB CFF FFS



2020

Bericht

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. 20 Jahre Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
 - 2.1. Von der Versuchsphase zur definitiven Lösung
 - 2.2. Statistik 2001 bis 2020
 - 2.3. Ab 2013 neue Ombudsmänner
3. Statistik 2020
 - 3.1. Die Jahre 2019 und 2020 im Vergleich
 - 3.2. Aufteilung aller Ombudsfälle in Kategorien
4. Fallbearbeitung
 - 4.1. Schriftlichkeit
 - 4.2. Einzelfallgerechtigkeit
5. Fallbeispiele und einige Problembereiche
 - 5.1. Wann ist das E-Ticket zu lösen?
 - 5.2. Welche Strecke?
 - 5.3. Auch Kulanz muss verhältnismässig sein
 - 5.4. ... und dann ist da noch ...
6. Schlussbemerkungen

Anhang

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Adressen

1. Einleitung

Am 1. Mai 2001 hat die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ihre Tätigkeit aufgenommen. Das kleine «Jubiläum» bietet Gelegenheit, in diesem Jahresbericht etwas vertiefter auf die vergangenen 20 Jahre zurückzublicken.

Nachdem die Ombudsstelle 2017 mit insgesamt 88 Fällen den tiefsten Jahresstand seit Bestehen erreicht hatte, sind die Fallzahlen in den letzten drei Jahren wieder deutlich angestiegen. Mit 190 behandelten Eingaben im Jahr 2020 haben sie sich mehr als verdoppelt. Natürlich hat im vergangenen Jahr die Corona-Pandemie ihren Beitrag zum Anstieg geleistet. Die eigentlichen «Corona-Eingaben», die sich gegen die im gesamten öffentlichen Verkehr (öV) getroffenen Regelungen gerichtet haben, sind in der Jahresstatistik 2020 separat aufgeführt.

Seit Aufnahme der Tätigkeit der Ombudsstelle im Jahr 2001 wird ihre Arbeit in erster Linie durch die zu behandelnden, schriftlich eingereichten Eingaben der Fahrgäste geprägt. Nicht zu unterschätzen waren und sind jedoch auch die direkten Kontaktaufnahmen, Reaktionen an Veranstaltungen und spontanen Ansprachen aus der Bevölkerung. Diese sind im Corona-Jahr 2020 deutlich weniger geworden. Teilweise ersetzen auch Telefongespräche die erwähnten Kontakte. Die daraus gewonnenen Informationen geben vielfach noch vertiefere Einblicke ins öV-Verständnis der Kundinnen und Kunden. Dabei ist auffallend, dass die durch die Corona-Massnahmen erfolgten Einschränkungen und die damit verbundenen Sonderregelungen im öffentlichen Verkehr von den Kundinnen und Kunden insgesamt gut und mit viel Verständnis aufgenommen wurden.

Eine Herausforderung ist – vor allem für sporadische Nutzerinnen und Nutzer des öffentlichen Verkehrs – die riesige Angebotsvielfalt. Vor Jahrzehnten hatte man gedruckte Billette und Abonnemente, die man oft mit persönlicher Beratung am Schalter kaufte. Die Digitalisierung schaffte in den letzten Jahren nun viele neue Möglichkeiten, welche den Zugang zum öV, gerade für regelmässige Nutzerinnen und Nutzer, in unterschiedlichen Bereichen erleichtern und allgemein Vieles vereinfachen. Dennoch, die Komplexität neuer Technologien und deren Handhabung darf nicht unterschätzt werden. Ein 30-jähriger Mann erzählte mir beispielsweise, er fahre nicht mit dem öV von der Ostschweiz ins Tessin, da ihm dies zu umständlich sei und man ohnehin nie wisse, ob man alles richtig gemacht sowie ein vernünftiges Angebot erhalten habe. Auf den Hinweis, sich an einem Schalter beraten zu lassen, antwortete er mir, er habe dies vor einem Jahr versucht. Er habe 50 Minuten am Schalter warten müssen, bis er an der Reihe gewesen sei und habe deswegen eine Parkbusse erhalten. Der öV habe ihn als Kunden verloren. Eine klare Aussage, wohl aber auch ein extremer Einzelfall! Dennoch ein Beispiel, das zeigt, wie wichtig zugängliche Beratungen an bedienten Verkaufsstellen sind – oder wären. Natürlich, auch dieses Bedürfnis hat sich im vergangenen Corona-Jahr entschärft. Es könnte allerdings in der Nach-Corona-Zeit wieder an Bedeutung gewinnen, wenn man Kundinnen und Kunden für den öffentlichen Verkehr zurückgewinnen und neue Angebote (bspw. für Auslandsreisen) erfolgreich lancieren möchte.

Bereits in früheren Jahresberichten der Ombudsstelle haben wir darauf hingewiesen, dass die Kundinnen und Kunden die Dienstleistungen des öffentlichen Verkehrs auf einem hohen Niveau bewerten und kritisieren. Die Schweiz verfügt über ein sehr gut und differenziert ausgebautes öV-Netz, das mit einer hohen Angebotsdichte insgesamt sehr zuverlässig und pünktlich funktioniert. Die Fahrgäste setzen dies als Selbstverständlichkeit voraus. Die Kundenfreundlichkeit des öffentlichen Verkehrs wird denn auch nicht in erster Linie an deren Zuverlässigkeit gemessen, sondern an deren Anwendung: Wie werden Fahrgäste informiert? Wie kommen sie möglichst einfach und schnell zum Ticket? Wo kann man sich kompetent beraten lassen? Wie geht man mit Fahrgästen um, die einen Fehler gemacht und beispielsweise eine falsche Fahrkarte gelöst haben oder im falschen Zug sitzen?

Die Ombudsstelle will mit ihren Jahresberichten hier ansetzen. Dies im Wissen darum, dass wir es nur mit der Spitze des Eisberges zu tun haben. Die regional unterschiedlichen, teilweise sehr komplexen Tarif- und Zonensysteme sind nach wie vor da und erschweren vielen Fahrgästen eine vernünftige Handhabung. Die allerwenigsten der daraus entstehenden Problemfälle erreichen die Ombudsstelle. Vielmehr werden die Zugsbegleiterinnen und Zugsbegleiter, Chauffeusen und Chauffeurs der Busunternehmen und natürlich die Kundendienstleistungen der Transportunternehmen damit konfrontiert. Sie machen insgesamt eine hervorragende Arbeit. Dafür möchte ich ihnen an dieser Stelle ein herzliches Dankeschön aussprechen. Seit ich Ombudsmann bin, fahre ich bewusster mit dem öV und beobachte fast zwangsläufig intensiver, höre hin und stelle immer wieder fest, wie kompetent, oft auch mit viel Geduld und Einfühlungsvermögen die Mitarbeitenden des öV ihre tägliche Arbeit verrichten. Sie setzen sich mit den Regelungen und Weisungen an der Front auseinander, sind mit deren Umsetzung konfrontiert und tragen mit ihrem Einsatz zum öV-Image bei.



©SBB CFF FFS

2. 20 Jahre Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Als «Klagemauer des öffentlichen Verkehrs» wurde die Ombudsstelle bei ihrer Einführung im Frühjahr 2001 in verschiedenen Medien angekündigt. Doch als das war und ist sie nicht gedacht, vielmehr hilft sie mit, Konflikte zwischen Fahrgästen und Transportunternehmen zu schlichten.

2.1. Von der Versuchsphase zur definitiven Lösung

Nachdem sich immer wieder Konsumentenzeitschriften und andere Medien mit Fahrgastanliegen auseinandergesetzt hatten, aber auch beim Verband öffentlicher Verkehr (VöV) zunehmend häufiger die Einführung einer Schlichtungsstelle – sozusagen eines eigenen, unabhängigen Organs, das sich mit spezifischen Anliegen von Kundinnen und Kunden, die bei Streitigkeiten mit einem Transportunternehmen keine Einigung finden können, auseinandersetzt – angeregt wurde, entschied sich der VöV, auf den 1. Mai 2001 eine Ombudsstelle einzurichten. Als die Ombudsstelle ihre Arbeit am 1. Mai 2001 aufnahm, war es schwierig abzuschätzen, wie gross das Bedürfnis nach einer entsprechenden Dienstleistung effektiv ist.

«swissinfo.ch» veröffentlichte am 28. April 2001 folgende Mitteilung:

«Für die Reisebranche, für die Medien und verschiedene andere Bereiche des Alltags gibt es sie bereits, die unabhängigen Ombudsstellen. Nun sollen auch verärgerte Bahn-, Bus- oder Tramkunden eine Anlaufstelle bekommen.»

Wie der Verband öffentlicher Verkehr (VöV) am Samstag (28.04.) mitteilte, nimmt die Schlichtungs-Stelle ihren Betrieb am kommenden Dienstag auf. Als Ombudsleute wurden die frühere Solothurner FDP-Regierungsrätin und Nationalrätin Cornelia Füeg für die Deutschschweiz, die ehemalige Freiburger CVP-Nationalrätin Rose-Marie Ducrot für die Romandie sowie der frühere Tessiner CVP-Regierungs- und Ständerat Renzo Respini für die italienischsprachige Schweiz verpflichtet.

Fahrgäste des öffentlichen Verkehrs können sich im Konfliktfall künftig unentgeltlich an die Ombudsstelle wenden. Sie hat keine Sanktionsmöglichkeiten, wird aber versuchen, zwischen den Parteien zu vermitteln und zu schlichten oder eine Empfehlung abgeben.»

Die Ombudsstelle mit ihren beiden Zweigstellen in der Westschweiz und im Tessin wurde vorerst nur für eine zweijährige Versuchsphase bewilligt. Mit den Zweigstellen wollte man den Fahrgästen ermöglichen, dass sie sich in ihrer Nähe in ihrer Muttersprache an die Ombudsstelle wenden können. Während die Dienstleistungen der Ombudsstelle sowohl in der

Deutsch- als auch in der Westschweiz von Beginn an rege in Anspruch genommen wurden, gingen im Tessin in den ersten beiden Jahren lediglich je drei Anfragen ein.

Die Hauptaufgaben der Ombudsleute waren es, Erfahrungen zu sammeln, Aufbauarbeit zu leisten und eine vernünftige Praxis in der Abwicklung der Fälle zu entwickeln. Die klaren Vorgaben des Verbands öffentlicher Verkehr galt es dabei stets einzuhalten. Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr soll informieren, vermitteln, aufklären und wenn immer möglich eine gütliche Einigung im Sinne einer Einzelfallgerechtigkeit anstreben. Die Eingaben haben schriftlich entweder per Brief oder E-Mail (früher auch per Fax) zu erfolgen, wobei an die formellen Aspekte keine besonderen Ansprüche gestellt werden.

Die ersten beiden Jahre zeigten bald, dass die Ombudsstelle einem Bedürfnis entsprach, auch wenn die anfangs geführte Monatsstatistik Schwankungen von vier bis 19 Fälle mit Höchstzahlen in den Monaten August bis November aufwies. In ihrem Jahresbericht 2002 erwähnte die damalige Ombudsfrau, Cornelia Füeg, es könne immer dann ein Anstieg der Fallzahlen verzeichnet werden, wenn über die Ombudsstelle in den Medien berichtet werde.

Im Frühsommer 2002 entschied sich der VöV dazu, die Ombudsstelle definitiv einzuführen und veröffentlichte hierzu folgende Medienmitteilung:

«Ombudsstelle im öffentlichen Verkehr ist definitiv eingeführt

Im Dienste des Kunden soll die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr eine wichtige Lücke in der Servicekette zwischen öffentlichem Verkehr und den Fahrgästen schliessen. Nach einer knapp zweijährigen Versuchsphase hat der Verband öffentlicher Verkehr VöV entschieden, die geschaffene Anlaufstelle definitiv einzuführen. Der Kundendienst der Transportunternehmungen wird dadurch nicht ersetzt. Die Ombudsstelle wird erst dann aktiv, wenn sich der Fahrgast in Streitfällen erfolglos um eine Einigung mit der Transportunternehmung bemüht hat. Der Jahresbericht 2002 zeigt, dass die Ombudsstelle meistens eine einvernehmliche Lösung zwischen den Parteien herbeiführen kann. Die Beschwerden betreffen das Fahren mit ungültigem Fahrausweis, Anschlussbrüche, Fahrausweise, Sicherheit, Fahrkomfort oder die Behandlung durch das Kontrollpersonal.»

Die im letzten Satz dieser Medienmitteilung angeführten Beschwerdegründe beschäftigen die Ombudsstellen auch heute noch. Hinzugekommen sind Fälle im Zusammenhang mit Ursachen, die teilweise zwar auch in diesen Stichworten enthalten sind, primär aber auf die fortschreitende Digitalisierung und die wesentlich grössere Angebotsvielfalt zurückzuführen sind.

Auch wenn die Vorgaben heute noch dieselben sind wie 2001, entwickelten sich in den Sprachregionen im Laufe der Jahre dennoch unterschiedliche Handhabungen. Während sich die Eingabezahlen in den ersten zehn Jahren des Bestehens der Ombudsstelle in der Deutsch- und in der Westschweiz jährlich auf insgesamt über 300 (Höchstzahl 2013 mit 331 Eingaben) entwickelten, hatte die Zweigstelle im Tessin ab 2007 nie mehr als zwei Fälle pro Jahr zu behandeln. Schon 2008 wies der damalige Ombudsmann Renzo Respini auf den begrenzten Nutzen der Zweigstelle im Tessin hin und begründete dies insbesondere mit dem ausgezeichneten Funktionieren der Kundendienste, der hohen Dienstleistungsqualität allgemein und der aufmerksamen Beziehung der Transportunternehmen zu den Fahrgästen. Nach dem Rücktritt von Renzo Respini im Jahr 2011 entschied man sich dazu, die italienischsprachigen Fälle künftig der Zweigstelle der Westschweiz zuzuordnen.

Einen unmittelbaren Einfluss auf die Arbeit der Ombudsstelle hatte 2010 ein Bundesgerichtsurteil (BGE 136 II 457 vom 26. August 2010). Bis zum Erlass dieses Urteils hatte sich, nach der Einführung strengerer Regeln betreffend Fahrens ohne gültigen Fahrausweis, eine Praxis entwickelt, die jeden Fahrgast gleich behandelte, ungeachtet davon, ob er absichtlich oder versehentlich keine oder nur eine teilweise gültige Fahrkarte für die Reise gelöst hatte. Das Bundesgerichtsurteil von 2010 verlangte schliesslich, dass eine differenzierte Behandlung vorgenommen werden muss. Wer mit einem teilweise gültigen Billett fährt, darf nicht mehr gleich behandelt werden, wie jemand, der ohne Fahrkarte den öffentlichen Verkehr benutzt. Seit diesem Urteil wird zwischen eigentlichen Schwarzfahrern und «Graufahrern» unterschieden, welche zwar einen Fahrausweis besitzen, jedoch nicht in der richtigen Kategorie oder aber nur für eine Teilstrecke («Fahren mit teilgültigem Fahrausweis»). Im Sinne der Verhältnismässigkeit wird dieser Unterschied nun bei der Höhe der Zuschläge berücksichtigt.

2.2. Statistik 2001 bis 2020

Einen interessanten Überblick zur Entwicklung der Arbeit der Ombudsstelle der letzten 20 Jahre gibt die Statistik¹.

Jahr	Eingaben total	Fehlende Zuständigkeit Ombudsstelle	Zuständigkeit Ombudsstelle	Deutschschweiz	Westschweiz	Tessin
2001	86	11	75	NE ²	NE	NE
2002	105	12	93	49	53	3
2003	173	19	154	109	63	1
2004	134	23	111	78	52	4
2005	229	30	199	170	54	5
2006	201	35	166	148	49	4
2007	168	32	136	120	46	2
2008	175	49	126	129	44	2
2009	289	70	219	225	62	2
2010	287	39	248	217	68	2
2011	303	34	269	242	60	1
2012 ³	NE	NE	NE	NE	NE	NE
2013	331	122	209	151	56	2
2014	232	88	144	99	43	2
2015 ⁴	205	70	135	69	66	-
2016	NE	NE	94	71	23	-
2017	NE	NE	88	61	27	-
2018	NE	NE	123	79	44	-
2019	247	125	122	76	46	-
2020	291	101	190	138	52	-

Nach den «Eingabe-Höhepunkten» in den Jahren 2009 bis 2013 zeigt die Statistik einen bemerkenswerten Rückgang der behandelten Fälle ab 2014. Dies war auf verschiedene Gründe zurückzuführen. Ab diesem Jahr wurden mit den zuständigen Vertretungen der

¹ Bis 2011 sind in den Zahlen der Deutsch- und Westschweiz sowie dem Tessin die Fälle, die nicht behandelt bzw. an andere Stellen weitergeleitet worden sind und in der Spalte «Fehlende Zuständigkeit der Ombudsstelle» aufgeführt werden, enthalten. Ab 2013 sind nur noch die behandelten Fälle aufgeführt. Die nicht bearbeiteten Fälle werden nur noch in der Spalte «Fehlende Zuständigkeit der Ombudsstelle» erwähnt.

² NE bedeutet «nicht erhoben».

³ Während der Übergangsphase von der Ombudsfrau Cornelia Füg zum Ombudsmann Hans Höhener wurde die Ombudsstelle vom 1. Juni bis 1. November 2012 über eine Interimslösung geführt. Es wurde keine Statistik erhoben.

⁴ Seit 2015 sind die wenigen Fälle des Tessins in der Statistik in den Zahlen für die Westschweiz enthalten.

Transportunternehmen regelmässig und je nach Entwicklung der Eingaben fallweise Besprechungen durchgeführt. Ein wichtiges Ziel der Zusammenkünfte war es, mit verbesserten, gemeinsam abgestimmten Kulanzregelungen Ombudsfälle gar nicht erst entstehen zu lassen. Mit dazu beigetragen hat auch die Digitalisierung mit den enorm erweiterten und für die Kundinnen und Kunden stets besser handhabbaren Angeboten und Dienstleistungen. Allerdings dürfte in dieser Entwicklung, nebst anderen Gründen, auch wiederum eine Ursache zum erneuten Anstieg der Eingaben in den letzte drei Jahren zu erblicken sein. Die Anwendungen verschiedener neuer Apps und die damit verbundenen «digitalen Abhängigkeiten» machen die Nutzung komplexer.

Bei den Eingaben, die nicht in den Zuständigkeitsbereich der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr fielen, handelte es sich hauptsächlich um Anfragen, die andere Ombudsstellen betreffen oder zuerst von den zuständigen Kundendiensten der Transportunternehmen zu bearbeiten waren.

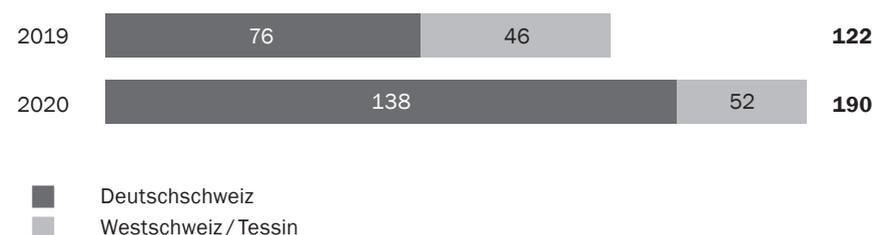
2.3. Ab 2013 neue Ombudsmänner

Cornelia Füg und Rose-Marie Ducrot leisteten in den ersten elf Jahren des Bestehens der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr entscheidende und richtungsweisende Aufbauarbeiten. Die subsidiäre Funktion gegenüber den Kundendiensten der Transportunternehmen war in den ersten Jahren nicht einfach durchzusetzen. Insgesamt ist es ihnen gelungen, die Ombudsstelle als zusätzliche Kundendienstleistung im öffentlichen Verkehr gut und nachhaltig zu etablieren.

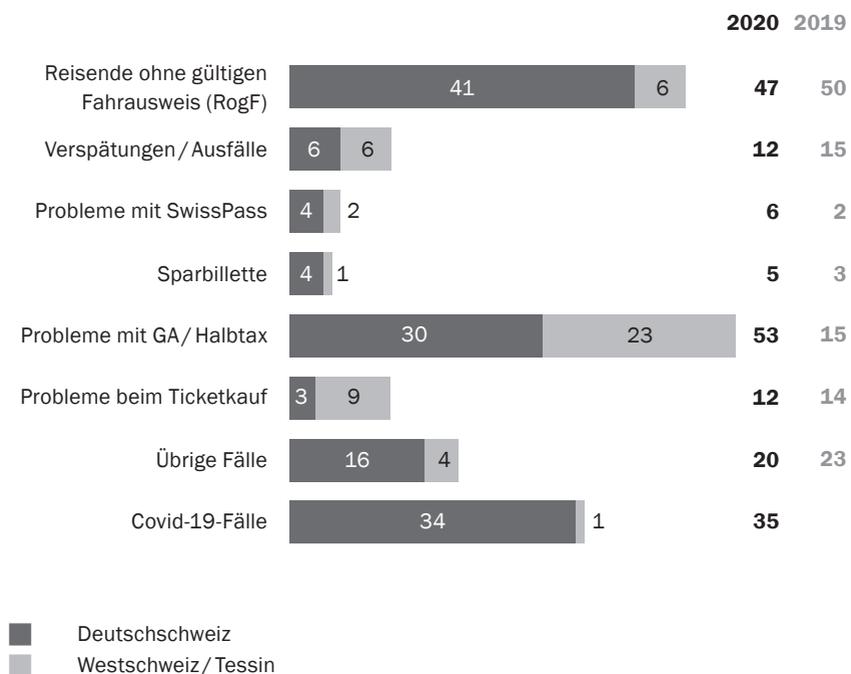
Nach dem Rücktritt der ehemaligen Regierungs- und Nationalrätin Cornelia Füg als Ombudsfrau auf Ende Juni 2012 und einer dazwischenliegenden Übergangslösung habe ich, Hans Höhener, früherer Präsident der Seilbahnen Schweiz und ehemaliger Ausserhoder Regierungsrat und Landammann, auf den 1. November 2012 die Verantwortung für die Ombudsstelle der Deutschschweiz übernommen. In der Westschweiz löste der frühere Oberamtmann des Bezirks Lausanne, Jacques Nicod, auf den 1. Januar 2013 die ehemalige Nationalrätin Rose-Marie Ducrot ab.

3. Statistik 2020

3.1. Die Jahre 2019 und 2020 im Vergleich



3.2. Aufteilung aller Ombudsfälle der Jahre 2019 und 2020 in Kategorien



Der statistische Vergleich mit 2019 weist vor allem einen deutlichen Anstieg der Beschwerden im Bereich GA/Halbtax auf. Der Anstieg ist insbesondere auf die Corona-Massnahmen und damit entstandene Probleme bei Hinterlegungen, Verlängerungen und Kündigungen der Abonnemente zurückzuführen. Anteilmässig nehmen seit Beginn der Tätigkeit der Ombudsstelle die Fälle mit «Reisen ohne gültigen Fahrausweis» (inkl. Fälle mit teiltägigem Fahrausweis) die Spitzenposition ein. In den anderen Bereichen gibt es meist nur leichte Schwankungen, die stärker ausfallen können, wenn neue Regelungen in Kraft treten oder veränderte Anwendungsformen sowie neue Produkte lanciert werden.



4. Fallbearbeitung

Die Fallbearbeitung hat sich – abgesehen von den Eingaben, die sich mit den im gesamten öffentlichen Verkehr gleich gehandhabten Corona-Regelungen befassen – über all die Jahre nicht wesentlich verändert. Der Ablauf hat sich in den ersten «Betriebsjahren» der Ombudsstelle eingespielt und ist bis heute in den Grundzügen erhalten geblieben.

Ziel des Ombudsverfahrens ist es zu vermitteln, aufzuklären und wenn immer möglich eine gütliche Einigung erzielen zu können. Die Ombudsstelle hat keine Sanktionsmöglichkeiten, sie kann Empfehlungen abgeben, letztlich liegt der Entscheid aber immer bei den Transportunternehmen. Gerade deshalb ist die Ombudsstelle auf die Bereitschaft der Transportunternehmen angewiesen, die Philosophie der Einzelfallgerechtigkeit mitzutragen und dieser im Sinne der Kundenfreundlichkeit zum Durchbruch zu verhelfen. In fast allen Fällen wird dies auch entsprechend gehandhabt. Leider gibt es aber nach wie vor Transportunternehmen und Stellen, die unter dem Titel «Gleichbehandlung aller Fälle» sehr wenig Flexibilität zeigen. Ist der Fahrgast diesfalls mit dem Entscheid des Transportunternehmens nicht einverstanden, steht ihm nur noch der Rechtsweg offen.

4.1. Schriftlichkeit

Im Vordergrund des Verfahrens vor der Ombudsstelle steht der Grundsatz der Schriftlichkeit (per Brief oder E-Mail), wobei an diese keine speziellen Ansprüche gestellt werden. Die Ombudsstelle ist den Transportunternehmen nachgeschaltet. Ein Fall darf also nur angenommen werden, wenn sich der Fahrgast erfolglos darum bemüht hat, mit dem Transportunternehmen eine Einigung zu finden.

Ein Faktum ist, dass die Schriftlichkeit des Verfahrens den Arbeitsaufwand der Ombudsstelle in Grenzen hält. Wir dürfen aber all jene Fahrgäste nicht vergessen, die die Probleme einfach hinnehmen, ihre Zuschläge bezahlen und allenfalls die Faust im Sack machen. Oder ganz einfach auch jene, die, selbst wenn niemand gerne Aufpreise bezahlt, zu gemachten Fehlern stehen.

4.2. Einzelfallgerechtigkeit

Wie bereits erwähnt, ist ein wichtiger Grundsatz in der Behandlung der Ombudsfälle die Einzelfallgerechtigkeit, das bedeutet, den Einzelfall zu betrachten und nicht nach generellen, schematischen Regeln zu urteilen. Dies setzt eine differenzierte Auseinandersetzung mit jeder Eingabe voraus, was aufwändig sein kann, jedoch auch interessante Einblicke in die Arbeitsweise der verschiedenen Transportunternehmen und ihrer Kundendienste ermöglicht.

Der Umgang mit Kundenreklamationen war, ist und bleibt für alle Transportunternehmen eine stete Herausforderung, zumal die Anwendung von Kulanz nicht immer ganz einfach ist. Die Forderung nach Gleichbehandlung aller Fälle, damit Ungerechtigkeiten vermieden

werden können, ist mit dem Prinzip der Einzelfallgerechtigkeit nicht immer ohne Weiteres in Einklang zu bringen. Es braucht nicht nur viel Fingerspitzengefühl, sondern auch Erfahrung im Umgang mit Kunden, Menschenkenntnis und Hintergrundwissen.

Hier möchten wir nach der Corona-Zeit ansetzen und anregen, nach mehrjährigem Unterbruch wieder einmal zu einer Tagung mit den Verantwortlichen der Transportunternehmen einzuladen. Dabei geht es darum, nicht nur Einzelfälle zu behandeln und abzuschliessen, sondern unsere Erfahrungen und Empfehlungen auch in die Verbesserung der Kundendienste einfliessen zu lassen. Insgesamt wird sehr viel gute Arbeit geleistet, unser Ziel ist es jedoch, mit unseren Empfehlungen Beschwerdefälle zu verhindern und zu reduzieren sowie die damit verbundenen Kosten senken zu können.

5. Fallbeispiele und einige Problembereiche

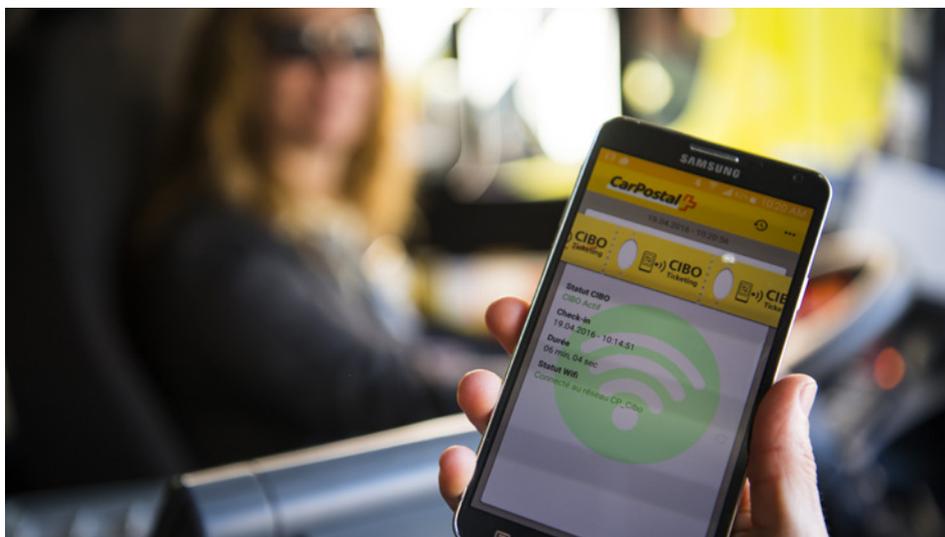
Die hier aufgeführten Fallbeispiele sind zwar immer als Einzelfälle zu sehen, dennoch können sie Tendenzen aufzeigen, wo zum Beispiel ÖV-Kundinnen und -Kunden der Schuh drückt, oder wo eine Neuausrichtung der Massnahmen zu weniger Aufwand führen könnte.

5.1. Wann ist das E-Ticket zu lösen / Wann hat das Check-in beim automatischen Ticketing zu erfolgen?

Der Titel «Wann ist das E-Ticket zu lösen» stand schon im letzten Jahresbericht. Indem dieses Thema hier nochmals erwähnt wird, soll aufgezeigt werden, dass es um ein Problem geht, das nicht ganz einfach zu handhaben ist, vielleicht gar mit neuen Lösungsansätzen angegangen werden müsste, da diesbezüglich nach wie vor viele Beschwerden eingereicht werden. Auch erreichten die Ombudsstelle im letzten Jahr vermehrt Anliegen von Kunden und Kundinnen im Zusammenhang mit dem automatischen Ticketing und der Vornahme des Check-in.

- Ein junger Mann steigt in den Zug, zückt sein Handy und will EasyRide starten, jedoch wird er vom anwesenden Kontrolleur mit dem Hinweis, jetzt sei es zu spät, unterbrochen. Auf den Einwand, der Zug fahre noch nicht, sei – nach Aussage des Fahrgastes – der Kontrolleur nicht eingegangen, sondern habe begonnen, seine Personalien aufzunehmen und ihn als Reisenden ohne gültigen Fahrausweis (RogF) zu erfassen. Die Vorgabe ist klar, der Check-in-Vorgang muss durch den Kunden abgeschlossen werden, bevor er in das Transportmittel einsteigt. Obwohl die Abklärungen im Rahmen des Ombudsverfahrens ergeben haben, dass der Fahrgast gutgläubig davon ausgegangen ist, den Check-in-Vorgang nach dem Einsteigen in den Zug vornehmen zu können, wurde eine Kulanz entgegen unserer Empfehlung vom betroffenen Transportunternehmen abgelehnt.
- In einem anderen Fall steigt eine Frau mit ihrem Kind und ihrer Mutter in den Zug, sorgt sich zuerst um ihr Kind und aktiviert dann EasyRide. Der Zug fährt los, die Kontrolle beginnt und die Frau wird als Reisende ohne gültigen Fahrausweis erfasst. Die RogF-Regeln greifen, da der Vorgang vor dem Einstieg hätte abgeschlossen werden müssen. Die Frau kann im Rahmen des Ombudsverfahrens glaubhaft darlegen, dass sie nicht schwarzfahren wollte. Ein Entgegenkommen wird vom involvierten Transportunternehmen dennoch abgelehnt.
- In einem weiteren Fall hat ein Fahrgast, der von Oerlikon (ZH) ins Tessin reisen wollte, angesichts der knappen Umsteigezeit zwar überlegt, ob er allenfalls eine spätere Verbindung nehmen soll, sich aber dennoch entschieden, in den gleich wegfahrenden Zug zu steigen. Im Zug angekommen, löste er ein E-Ticket. Anlässlich der durchgeführten Kontrolle stellte das Personal fest, dass er das E-Ticket 17 Sekunden nach Abfahrt des Zuges gekauft hatte. Er wurde als Reisender ohne gültigen Fahrausweis erfasst, wobei das Transportunternehmen ihm in der Folge mit einer kleinen Kulanz entgegenkam. Im Rahmen des Ombudsverfahrens konnte ein weiteres Entgegenkommen erzielt werden. Schlussendlich musste der Fahrgast lediglich eine Bearbeitungsgebühr von CHF 30.00 bezahlen.

Alle drei Fälle betreffen verschiedene Transportunternehmen und zeigen eine bemerkenswert unterschiedliche Handhabung der Kulanzpraxis auf. Die mit diesen drei Fällen von der Ombudsstelle verrechneten Kosten betragen CHF 535.00, der tatsächliche zeitliche Aufwand dürfte aber etwa das Dreifache gekostet haben. Selbstverständlich darf es nicht um die Kosten gehen. Es hat aber in der Berichtsperiode mehrere ähnliche Vorfälle gegeben, die bei den betroffenen Fahrgästen oft Unverständnis und Ärger hervorgerufen haben. Es stellt sich die Frage, ob mit einer Karenzfrist von 45 Sekunden ab Zugsabfahrt oder einer einheitlichen Pauschale von bspw. CHF 10.00 für Fälle, bei welchen feststeht, dass der Fahrgast nicht schwarzfahren wollte, die direkt vor Ort bezahlt werden könnte, nicht sehr viel Aufwand und Kosten vermieden werden könnten.



© KEYSTONE/Jean-Christophe Bott

5.2. Welche Strecke?

Es kommt immer wieder vor, dass Fahrgäste für eine Strecke von A nach B, die von mehr als einer Linie bzw. unterschiedlichen Transportunternehmen bedient wird, ein falsches Billett lösen und bei einer Kontrolle als Reisende mit teilgültigem Fahrausweis erfasst werden. Die dadurch auferlegten Gebühren können Fahrgäste vor allem dann nicht nachvollziehen, wenn die Unterschiede betreffend den Fahrpreis im Bereich von ein bis zwei Franken, allenfalls von einigen wenigen Rappen oder in gar keiner geldmässigen Differenz liegen.

- Eine ältere Frau will von der Ostschweiz nach Rotkreuz fahren. Die Tochter sucht ihr eine Zugverbindung heraus und empfiehlt ihr, am SBB-Schalter ein Sparbillett zu lösen. Den ersten Teil der Fahrtstrecke bedient sowohl eine Buslinie als auch die Bahn. Beide Einzeltickets für diese erste Teilstrecke würden je CHF 2.90 kosten. Die Frau kaufte am Bahnschalter, obwohl sie mit dem Bus fahren wollte, fälschlicherweise ein Bahnbillett. Am Reisetag fuhr sie schliesslich die erste Teilstrecke von ihrem Wohnort nach Rotkreuz mit dem Bus. Anlässlich einer durchgeführten Kontrolle wurde sie als Reisende mit teilgültigem Fahrausweis erfasst, weswegen ein Zuschlag von CHF 70.00 und eine Fahrpreispauschale von fünf Franken erhoben wurden. Das Transportunternehmen kam der Frau schliesslich im Rahmen des Ombudsverfahrens mit einer Reduktion des Gesamtbetrages von CHF 75.00 auf CHF 35.00 entgegen.

Auch wenn das Vorgehen des Kontrollpersonals im beschriebenen Fall rechtens gewesen ist, steht der Aufwand sämtlicher Beteiligten in keinem Verhältnis zum «Vergehen». Es stellt sich die Frage, ob mit einer vernünftigen, sofort bezahlbaren Pauschalgebühr für einen Streckenwechsel, nicht ein kulanteres und für alle Beteiligten wesentlich einfacheres Verfahren, wie es früher der Fall gewesen ist, eingeführt werden könnte.

5.3. Auch Kulanz soll verhältnismässig sein

So wie die Einzelfallgerechtigkeit zu unterschiedlichen Ergebnissen führen und damit dem Gleichbehandlungsgrundsatz je nach Beurteilung der Verhältnismässigkeit nicht immer vollständig Rechnung getragen werden kann, mag auch die Handhabung der Kulanz in Einzelfällen Fragen aufwerfen.

- Der Einsatz von Mehrfahrtenkarten ist klar geregelt. Es kann aber auch hier, vor allem, wenn man für mehrere Strecken Mehrfahrtenkarten besitzt, zu Missverständnissen kommen, die durchaus grosszügige Kulanz als angebracht erscheinen lassen. Wenn aber ein Transportunternehmen, das sich in der Regel mit Kulanzleistungen eher schwer tut, auf sämtliche Gebühren verzichtet und darüber hinaus auch noch Gutscheine für die entstandenen Umtriebe gewährt, nur weil sich eine Konsumentenzeitschrift mit dem Fall befasst, entspricht dies nicht mehr dem Sinn und Zweck der erwähnten Einzelfallgerechtigkeit.

Die erwähnte Vorgehensweise des Transportunternehmens tut niemandem weh, im Gegenteil, sie löst Freude aus. Dennoch darf man sich nicht von aussen unter Druck setzen lassen, auch wenn es nicht um viel geht, denn dadurch können neue Ungerechtigkeiten geschaffen werden.

Insgesamt wird die Kulanz von den Transportunternehmen recht unterschiedlich gehandhabt, wobei die SBB mit ihrer Praxis meist richtungsweisend ist. Es gibt aber Transportunternehmen, die aufgrund ihrer (schlechten) Erfahrungen fast unerbittlich und ohne Differenzierung auf die Gleichbehandlung aller Passagiere pochen und deshalb kein Entgegenkommen

zeigen. Auf der anderen Seite gibt es Betriebe, die durch eine grosszügige Kulanzhandhabung gezielt langwierige Auseinandersetzungen vermeiden und damit auch Bearbeitungskosten einsparen möchten, Kulanz gar indirekt als Imagewerbung nutzen.

5.4. ... und dann ist da noch ...

Das letzte Beispiel ist eigentlich kein Fall, sondern eher etwas zum Schmunzeln! Wir bemühen uns, in Rahmen des Ombudsverfahrens die Fahrgäste auch auf die rechtlichen Grundlagen zu unseren Argumentationen aufmerksam zu machen. In einem Fall, wo es um die vorzeitige Kündigung eines Halbtaxabos ging, wollten wir unter anderem auf die AGB für den Erwerb und die Nutzung des Halbtax beziehungsweise auf die darin enthaltenen Kündigungs- und Erstattungsmöglichkeiten hinweisen. Unter dem Titel «Änderung der Tarife und der AGB» wird Folgendes festgehalten:

«Preise und Dienstleistungen können jederzeit angepasst werden. Die SBB informiert die Reisende oder den Reisenden und/oder die Vertragspartnerin oder den Vertragspartner in geeigneter Weise vorgängig über Änderungen der Tarife. Sind die Änderungen für die Reisende oder den Reisenden und/oder die Vertragspartnerin oder den Vertragspartner nachteilig, kann sie oder er bis zum Inkrafttreten der Änderung auf diesen Zeitpunkt hin den Vertrag kündigen. Unterlässt sie oder er dies, akzeptiert sie oder er die Änderungen.»

Um den betroffenen Kunden nicht zu sehr mit Genderfragen zu konfrontieren oder gar zu verwirren, haben wir darauf verzichtet, die zitierte Passage in der definitiven Stellungnahme zu erwähnen.

Zu guter Letzt stellen wir fest,

- dass es zunehmend Ombudsfälle gibt, im Rahmen derer Eltern ihre Kinder im Jugendalter unterstützen und dabei aus unserer Sicht sehr einseitig deren Position einnehmen und diese im Verfahren vertreten sowie
- dass es häufiger sogenannte «exotische» Fälle gibt, wie etwa einen SwissPass-Nutzer, der einfach nicht verstehen wollte, dass er mit zunehmendem Alter einmal sein Foto ändern muss, oder jenen öV-Nutzer der, auch nach diversen mehrstündigen Telefongesprächen nicht begreifen konnte und wollte, dass wir nicht gegen die Führungsspitze eines Bahnunternehmens vorgehen können.

6. Schlussbemerkungen

Jeder Ombudsfall wird meist mit einer mehrseitigen Stellungnahme, welche die Kundensicht sowie die Argumente der Transportunternehmen beleuchtet, die tarifarischen und gesetzlichen Grundlagen aufzeigt sowie eine abschliessende Beurteilung der Ombudsstelle – meist auch mit einer Empfehlung an den Fahrgast – enthält, abgeschlossen. Der letzte Satz des Schreibens lautet in der Regel: «Wir betrachten damit das Ombudsverfahren als abgeschlossen und bitten Sie höflich zur Kenntnis zu nehmen, dass wir keine weitere Korrespondenz in dieser Angelegenheit führen werden.» Dennoch erhalten wir immer wieder Reaktionen der Kundinnen und Kunden auf unsere Stellungnahmen. Erfreulich sind natürlich diejenigen, die sich für unsere Informationen, Abklärungen und Vermittlungsbemühungen bedanken. Es gibt aber auch die anderen Rückmeldungen, die unsere Beurteilung nicht teilen, sich über die Regelung und den Entscheid der Transportunternehmen ärgern oder gar eine Wiederaufnahme des Verfahrens fordern. Meist hilft in solchen Situationen ein klärendes Telefongespräch. Eher selten sind zum Glück jene Fälle, die ausschliesslich Unverständnis und Frustration hinterlassen.

Insgesamt funktioniert der Austausch mit den zuständigen Verantwortlichen der Transportunternehmen im Rahmen der einzelnen Ombudsverfahren hervorragend. Wir erhalten meist umgehend und transparent Informationen zu unseren Fragen und Interventionen. Dennoch gibt es ab und an – vor allem bei kleineren Transportunternehmen – Mitarbeitende, die unsere Rückfragen eher als Belästigung empfinden, gar fast widerborstig reagieren und zuerst darüber aufgeklärt werden müssen, was die Rolle der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ist.

Wiederholt kam es vor, dass Transportunternehmen, die eher selten mit Fällen der Ombudsstelle konfrontiert werden, den Finanzierungmechanismus der Ombudsstelle, wie er bei deren Installation 2001 vom VöV-Vorstand beschlossen worden ist, nicht verstanden haben. Der Aufwand, welchen ein Verfahren bei der Ombudsstelle generiert, wird unabhängig von der Beurteilung und dem Ausgang des Verfahrens demjenigen Transportunternehmen in Rechnung gestellt, welches involviert ist. Das kann in Einzelfällen zu Rechnungsstellungen bis zu mehreren Hundert Franken führen. Für den Fahrgast ist der Weg an die Ombudsstelle kostenlos, auch dann, wenn unsere Beurteilung zu Gunsten des Transportunternehmens ausfällt.

Abschliessend möchte ich allen, die unsere Arbeit aktiv unterstützen und begleiten, meinem Kollegen in der Westschweiz, Jacques Nicod, der VöV-Geschäftsleitung, unserem Sekretariat und dem Rechtsdienst, namentlich Marisa Pfäuti, Marion Roth und Eliane Krebs, sowie den Kontaktpersonen der Transportunternehmen, dem VöV-Vorstand, dem Verband öffentlicher Verkehr und seinen Mitgliedern für die offene und konstruktive Zusammenarbeit herzlich danken.

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Hans Höhener, Teufen, im Mai 2021

Anhang

Was ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr?

Die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr ist eine unabhängige und neutrale Stelle des Verbands öffentlicher Verkehr (VöV), an die sich alle Reisenden des öffentlichen Verkehrs bei einem Konflikt mit einem Transportunternehmen wenden können. Die Ombudsstelle ist vermittelnd und schlichtend tätig, besitzt aber keine Sanktionsmöglichkeiten. Die Ombudsstelle wurde vom VöV ins Leben gerufen und nahm ihre Tätigkeit am 1. Mai 2001 auf. Dem VöV gehören praktisch sämtliche Transportunternehmen des öffentlichen Verkehrs an. Weder die Transportunternehmen noch die Organe des VöV verfügen gegenüber der Ombudsstelle über eine Weisungsbefugnis.

Wofür ist die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr zuständig?

Alle Reisenden, die mit einer Dienstleistung eines Transportunternehmens im öffentlichen Verkehr nicht zufrieden sind, können sich unter bestimmten Voraussetzungen an die Ombudsstelle wenden (vgl. nächste Frage). Nicht behandelt werden Begehren der Reisenden betreffend den Fahrplan; dafür besteht in den Kantonen ein offizielles Fahrplanverfahren, in dem alle Reisenden ihre Eingaben machen können. Ebenso wenig behandelt die Ombudsstelle Fälle, bei denen bereits ein Verfahren vor einem Gericht oder einer Behörde läuft. Dies gilt insbesondere auch für bereits eingeleitete Betreibungsverfahren.

Welche Voraussetzungen sind für das Tätigwerden der Ombudsstelle zu erfüllen?

Bevor sich die Ombudsstelle mit einem Fall befasst, müssen sich die Reisenden zwingend zuerst mit dem betroffenen Transportunternehmen in Verbindung setzen. Nur wenn der Fall auf diesem Wege nicht zur Zufriedenheit der Reisenden gelöst werden konnte, steht der Gang an die Ombudsstelle offen. Die Ombudsstelle hat somit subsidiäre Funktion gegenüber dem Kundendienst der Transportunternehmen.

In welchen Spezialfällen sind andere Ombudsstellen zuständig?

Für Fälle, welche die Verkehrsbetriebe Zürich (VBZ) betreffen, haben sich die Reisenden direkt an die Ombudsstelle der Stadt Zürich zu wenden. Bei Fällen mit dem Zürcher Verkehrsverbund (ZVV) ist der Ombudsman des Kantons Zürich zuständig. Etwaige Fälle mit Bernmobil behandelt die Ombudsstelle der Stadt Bern und Fälle mit Stadtbus Winterthur die Ombudsstelle der Stadt Winterthur. Für Streitigkeiten mit den Basler Verkehrsbetrieben (BVB) ist die Ombudsstelle des Kantons Basel-Stadt zuständig.

Wie sieht das Verfahren bei der Ombudsstelle öffentlicher Verkehr aus?

Sobald die oben genannten Voraussetzungen für das Tätigwerden der Ombudsstelle erfüllt sind, prüft diese die Eingaben und holt die Sichtweise der Transportunternehmen ein. Je nach Fall kann die Ombudsstelle eine Aussprache organisieren, zwischen Reisenden und Transportunternehmen vermitteln, eine Empfehlung zuhanden des Transportunternehmens abgeben oder sich der Meinung des Unternehmens anschliessen. Die Ombudsstelle kann aber weder das Transportunternehmen noch die Reisenden zu einem bestimmten Verhalten zwingen; ihre Stellungnahme ist in diesem Sinne nicht bindend. Ihre Einschätzung des Falles lässt die Ombudsstelle dem oder der betroffenen Reisenden in Form einer abschliessenden Stellungnahme zukommen. Damit ist das Ombudsverfahren abgeschlossen und es wird keine weitere Korrespondenz geführt.

Wie können sich Reisende an die Ombudsstelle öffentlicher Verkehr wenden?

Die Eingabe an die Ombudsstelle muss schriftlich erfolgen, am besten per E-Mail an info@ombudsstelle.ch. Die Reisenden haben ihr Anliegen kurz zu schildern und aufzuzeigen, weshalb sie der Ombudsstelle den Fall zur Bearbeitung unterbreiten möchten. Sie haben den vollen Namen, die Adresse und das Geburtsdatum anzugeben sowie allfällige Rechnungen und Korrespondenz beizufügen. Diese Angaben werden benötigt, um das betroffene Transportunternehmen zur Stellungnahme auffordern zu können.

Deutschschweiz

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr
Hans Höhener
Postfach 374
3000 Bern 6
E-Mail: info@ombudsstelle.ch

Westschweiz

Service de médiation des transports publics pour la Suisse romande
Jacques Nicod
Postfach 374
3000 Bern 6
E-Mail: info@servicedemediation.ch

Tessin

Ombudsman dei trasporti pubblici
Postfach 374
3000 Bern 6

Ombudsstelle öffentlicher Verkehr

Postfach 374
3000 Bern 6
info@ombudsstelle.ch
www.ombudsstelle.ch